

**PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP KOMUNIKASI INTERNAL
DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Jurusan Administrasi Pendidikan*



Oleh:

**LILI SUTRIYANTI
53964/2010**

**ADMNISTRASI ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

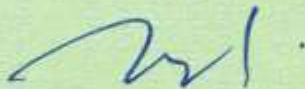
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan
Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi
Penulis : Lili Sutriyanti
Nim : 53964
Tahun Masuk : 2010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd
NIP.19641205 198903 1. 001

Pembimbing II



Dra Ermita, M.Pd
NIP.19630307 198703 2.002



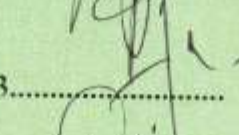
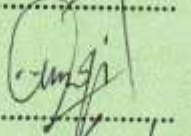
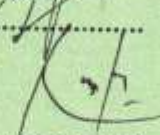
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian
Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP KOMUNIKASI INTERNAL DI
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KOTA BUKITTINGGI

Penulis : LILI SUTRIYANTI
Nim : 53964
Tahun masuk : 2010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakutas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd	1..... 
Sekretaris	: Dra. Ermita, M.Pd	2..... 
Anggota	: Prof.Dr. Rusdinal, M.Pd	3..... 
Anggota	: Dra. Anisah, M.Pd	4..... 
Anggota	: Sulastri, S.Pd, M.Pd	5..... 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan,



Lili Sutriyanti
53964/2010



Yang Utama Dari Segalanya...

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka Apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (Qs. Asy-Syarah: 6-8)

Yaa Allah.....

Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini, hari ini hamba bahagia Sebuah perjalanan panjang dan gelap...telah kau berikan secercah cahaya terang Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawabannya. Di tengah malam aku bersujud, kupinta kepada-mu di saat aku kehilangan arah, kumohon petunjuk-mu Aku sering tersandung, terjatuh, terluka dan terkadang harus kutelan antara keringat dan air mata. Namun aku tak pernah takut, aku takkan pernah menyerah karena aku tak mau kalah, Aku akan terus melangkah berusaha dan berdo'a tanpa mengenal putus asa

Kupersembahkan karya KU ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi.

ibu dan bapakku Tercinta ("Kartina Lilias, Kartius & Samsuar)

*IBUKU,, betapa sulitnya dirimu menjagaku, membesarkanku serta mendidikku, namun semua itu tidak akan ku sia-siakan,
BAPAKKU,, betapa beratnya hari-hari yang kau jalani untukku, keringat bercucuran penuh dengan letih dan lelah makanan sehari-harimu. Memiliki mu hal yang paling berharga dalam hidupku, karena semua sumber kebahagiaan berawal darimu, Tanpamu apalah arti sebuah kehidupan, hampa yang akan ku rasa, namun ku akan berusaha membuat hari-harimu bahagia.*

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya KU ini kepada IBU dan BAPAK KU yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih BAPAK,..I LOVE U...

Kakak Ku Tersayang

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya KU ini kepada kakak ku, Syahril efendi, Etriyanti, Andi putra, Efrida yanti dan Yudi saputra yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, baik moril maupun materil yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Terima Kasih kakakku sayang

Anak ku tercinta (Mutya syarial & Dian aliya syarial)

Sebagai ungkapan rasa sayangku, ku persembahkan karya ku ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian nya sayang

Sahabat karib ku

Terima kasih untuk sahabat ku terutama **Zevira herisa S.Pd** yang selalu setia menemani ku, Sahabat yang setia mendengar segala keluh kesahku, Sahabat yang menenangkan ku disaat aku sedang galau, dan sahabat yang selalu mangambok sapanjang hari, membuatku pusing tujuh keliling dan Sahabat yang selalu mengajakku disaat senang apalagi disaat susah, ngajak teruss,,,,, hehehe

Dan tidak lupa juga kepada **Rahmi Surgawi S.Pd & Riza Siska, S.Pd** Sahabat yang seperjuangan denganku dari awal sampai akhir

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

BAPAK Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd dan Dra. Ermita, M.Pd selaku dosen pembimbing tugas akhir ku, terima kasih banyak pak..bu.., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak dan ibu.

....Terima kasih banyak pak..bu..,

My honey "Iwan Putra"

Sebagai ungkapan rasa sayangku, ku persembahkan karya ku ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu menungguku dan memberikanku semangat dan dalam mneyeleaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Terima kasih sayang....

Seluruh Dosen Pengajar di jurusann administrasi pendidikan :

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami. . .

Teman2 angkatan 2010:

Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja saman teman-teman semua selama ini, Serta semua pihak yg sudah membantu selama penyelesaian skripsi i ini...

Seagate Computer "Bg Yudi , Bg Yopi dan Bg Rahmat"

Terima kasih telah membantu ku sampai terciptanya sebuah karya ini dan Berkat bantuan abg semua ku dapat meraih gelar yang sangat berarti ini, terkhusus untuk bag yudi, semoga tambah ganteng, eeps tapi jangan leboy ya, soalnya banyak cewek-cewek yang mengelilingi dirimu dan yang terpenting semoga usaha abg tambah maju dan sukses selalu,,

Lili Sutriyanti

ABSTRAK

Judul : **PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP KOMUNIKASI INTERNAL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA BUKITTINGGI**

Penulis : **LILI SUTRIYANTI**

NIM/BP : **53964/2010**

Jurusan : **Administrasi Pendidikan**

Pembimbing : **1. Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd**
2. Dra. Ermita M,Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang menunjukkan komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) belum efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang berjumlah 46 orang. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala *Likert yang telah valid dan reliabel.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi, didapatkan hasil sebagai berikut : 1) komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari komunikasi vertikal berada pada kategori baik, yaitu pada rata-rata 3,71. 2) komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari komunikasi horizontal berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,49. 3) komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari komunikasi diagonal berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,57.

Secara keseluruhan komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,59. Artinya persepsi pegawai cukup baik terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Penyayang. Segala Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya selawat beriring salam penulis aturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan kepada zaman yang terang benerang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah menerima masukan dan semangat dari berbagai pihak tertentu baik berupa moril maupun materil. Untuk itu sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis demi kelancaran skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dra. Ermita M,Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen dan tata usaha Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang.
7. Pimpinan perpustakaan beserta karyawan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Universitas Negeri Padang.

8. Kepala Kantor Badan Kepegawaian Kota Bukittinggi yang dengan senang hati menerima dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada kedua orang tua dan semua keluarga yang telah memberikan semangat, dorongan, motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah memberikan masukan, semangat, dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya secara satu persatu yang secara tidak langsung memberikan masukan dan bantuan untuk skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, Badan Kepegawaian Daerah Kota Bukittinggi, jurusan Administrasi Pendidikan dan pembaca pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, jika terdapat kesalahan penulis ucapkan banyak maaf, serta kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi pada masa yang akan datang.

Padang, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Persepsi.....	8
1. Pengertian Persepsi.....	8
2. Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Persepsi.....	9
B. Komunikasi Internal	11
1. Pengertian Komunikasi Internal	11
2. Pentingnya Komunikasi Internal	12
3. Tujuan Komunikasi Internal.....	14
4. Teknik Komunikasi Internal yang Efektif.....	15
5. Dimensi Komunikasi Internal.....	18
C. Kerangka Konseptual	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Devinisi Operasional Variabel Penelitian	35
C. Populasi Penelitian	35

D. Jenis Data dan Sumber Data.....	36
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Pengumpulan Data Penelitian	39
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	41
1. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Vertikal	41
2. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Horizontal	43
3. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Diagonal.....	45
4. Rekapitulasi Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
1. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Vertikal	48
2. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Horizontal	51
3. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Diagonal.....	53
4. Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Dalam Aspek Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal dan Komunikai Diagonal	55

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Populasi Penelitian	36
Tabel 2	Gambaran Klasifikasi Menurut Nana	40
Table 3	Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Vertikal	42
Table 4	Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Horizontal	44
Table 5	Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi Pada Aspek Komunikasi Diagonal	46
Table 6	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	34
----------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	61
Lampiran 2	Pengantar Angket Penelitian	62
Lampiran 3	Petunjuk Pengisian Angket.....	63
Lampiran 4	Angket Penelitian	64
Lampiran 5	Analisis Uji coba	67
Lampiran 6	Hasil Uji Coba	70
Lampiran 7	Tabulasi Data.....	71
Lampiran 8	Tabel hasil penelitian.....	72
Lampiran 9	Tabel Harga Kritik dari Rho Spearman.....	75
Lampiran10	Tabel Nilai-nilai r Product Moment	76
Lampiran 11	Surat Izin Penelitian	77

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan pada peran komunikasi, sehingga aktifitas kerja dapat dioptimalkan. Di suatu organisasi atau kantor sangat membutuhkan komunikasi yang efektif, semakin efektif komunikasi yang dibina pada setiap organisasi, maka akan semakin produktif perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, maka komunikasi dapat dianggap sebagai suatu substansi nyata yang mengalir keatas, kebawah, dan kesamping dalam suatu wadah, dalam pandangan itu komunikasi berfungsi mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan, pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, dan inovasi. Di dalam organisasi yang menjalankan fungsi-fungsi komunikasi tersebut adalah pimpinan dan para bawahan.

Salah satu yang harus dimiliki bagi seorang pemimpin adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, agar dapat menetapkan setiap kebijakan-kebijakan yang dibuat dan bisa memberi intruksi-intruksi dengan jelas, serta mengusahakan perbaikan-perbaikan dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga para bawahan harus mampu berkomunikasi secara efektif,

baik dengan pimpinan maupun sesama bawahan dalam suatu organisasi, agar mudah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Komunikasi internal menurut Brennan dalam Effendy (2011:122) adalah:

Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management). Pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

Komunikasi internal sangat penting karena dapat meningkatkan hubungan yang harmonis antara anggota organisasi dan hubungan yang harmonis dapat meningkatkan kinerja pimpinan dan bawahan, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Komunikasi internal memiliki ciri-ciri seperti: (1) komunikasi berlangsung di dalam organisasi (2) komunikasi terjadi lebih dari satu orang (3) komunikasi internal meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Namun dari hasil pengamatan peneliti di Badan Kepegawaian daerah (BKD) Kota Bukittinggi. Peneliti melihat komunikasi internal yang belum efektif. Dimana dari hasil pengamatan, observasi serta wawancara dengan beberapa pegawai/karyawan, selama peneliti melakukan Praktek Lapangan Manajemen Pendidikan (PLMP) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yaitu dari tanggal 17 Juni s/d 24 Agustus 2013, penulis

menemukan berbagai fenomena dalam komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi, diantaranya:

1. Masalah yang terlihat pada komunikasi ke bawah, yaitu ada pimpinan yang kurang dapat berkomunikasi secara efektif dengan bawahan, hal ini terlihat pada saat pimpinan yang menegur bawahannya dengan cara sindiran, sehingga bawahannya merasa dipermalukan dan tidak bisa menerima teguran tersebut dengan baik. Hal ini menyebabkan isi pesan pimpinan yang sebenarnya untuk memperbaiki sikap bawahan tidak sampai kepada bawahan.
2. Pada komunikasi ke atas, ada beberapa bawahan tidak mau menyampaikan keluhan-keluhan kepada pimpinan karena takut dipandang tidak mampu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan / yang di embankan padanya, sehingga pekerjaan tersebut memakan waktu lama dalam proses pengerjaannya.
3. Komunikasi yang tidak tepat sasaran, sehingga merubah isi pesan yang sebenarnya, hal ini terlihat pada saat kepala sub bidang diklat bekerja sama dengan pegawai bidang pengembangan karir, dua hari setelah kerja sama kepala sub bidang diklat menayakan hasil pekerjaan kepada pegawai pengembangan karir dengan waktu dan cara yang tidak tepat , sehingga pegawai pengembangan karir merasa kurang senang dengan cara bertanya bapak sub bidang diklat tersebut dan ia merasa seakan-akan disalahkan/merasa di anggap memiliki kinerja yang kurang baik, karena belum juga dapat menyerahkan hasil dari kerja sama yang mereka lakukan.

4. Kurangnya rasa empati dan simpati pada saat berkomunikasi. Hal ini terlihat pada saat manajer dan pegawai mengadakan rapat, tidak semua pegawai yang memiliki kontak mata langsung dengan pimpinan, masih ada pegawai yang tidak memperhatikan pimpinan dan juga tidak diperhatikan oleh pimpinan, sehingga pimpinan hanya bicara/memandang pegawai yang dianggapnya penting saja.
5. Ketidakjelasan komunikasi, karena suasana yang kurang mendukung, sehingga mempengaruhi hasil pekerjaan. Hal ini terlihat pada bagian pengembangan karir, pimpinan menyuruh pegawainya memberi stempel pada surat cuti pegawai yang masuk dan stempel yang dipakai harus stempel BKD, sedangkan pegawai tersebut memberikan stempel SEKDA, pada saat di instruksikan pegawai menanyakan stempel mana yang akan diberikan, tetapi karena suara pegawai tersebut tidak jelas pada waktu bertanya, jadi pimpinannya menganggukkan kepala dan menganggap pegawai tersebut sudah paham dengan instruksi yang ia berikan, namun sebenarnya isi pesan bawahan yang ditangkap oleh pimpinan salah, sehingga berpengaruh pada hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh bawahan.

Apabila fenomena tersebut dibiarkan, maka akan berdampak buruk terhadap lembaga atau instansi tersebut sehingga sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Salah satu komunikasi yang menunjang pencapaian tujuan organisasi adalah komunikasi internal. Dari pengamatan yang penulis lakukan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi. Penulis menemukan berbagai masalah mengenai komunikasi internal, Diantaranya:

1. Pimpinan maupun bawahan yang kurang memiliki wawasan tentang teknik-teknik komunikasi yang efektif.
2. Pimpinan kurang menyadari pentingnya mengembangkan komunikasi dengan bawahan.
3. Kurang terjalinnya hubungan yang harmonis antara anggota organisasi, sehingga pada saat berkomunikasi bersikap tidak di inginkan seperti, seakan-akan mengkritik, menyalah- meyalahkan dan kurang perasaan.
4. Kurang empati dan simpati antara anggota organisasi dalam berkomunikasi, baik pimpinan dengan bawahan, maupun bawahan sesama bawahan.
5. Suasana yang tidak mendukung pada saat terjadinya komunikasi, baik kondisi fisik, mental dan sikap dari pimpinan maupun bawahan dalam organisasi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, banyak faktor yang mempengaruhi komunikasi internal. Namun, mengingat keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan kemampuan peneliti maka penelitian ini dibatasi pada : Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian

Daerah Kota Bukittinggi, dengan indikatornya komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup dan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: Bagaimanakah persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bukittinggi, dengan indikatornya komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bukittinggi, yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal.
2. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bukittinggi, yang dilihat dari aspek komunikasi horizontal.
3. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bukittinggi, yang dilihat dari aspek komunikasi diagonal.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi:

1. Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi dalam upaya meningkatkan dan membina komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi.

2. Pegawai dan seluruh personil di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi, agar dapat meningkatkan komunikasi internal dalam lingkungan kantor.
3. Peneliti, agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang komunikasi internal yang efektif.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,71.
2. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari aspek komunikasi horizontal berada pada kategori cukup yakni dengan skor rata-rata 3,49.
3. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi yang dilihat dari aspek komunikasi diagonal berada pada kategori cukup yakni dengan skor rata-rata 3,57.
4. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata keseluruhan 3,59.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tentang persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi, maka peneliti mengemukakan saran, sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi untuk dapat meningkatkan dan membina komunikasi internal, terutama dalam komunikasi horizontal, agar dapat menunjang pencapaian tujuan organisasi, dengan cara memberikan contoh komunikasi yang efektif kepada bawahan dan menyelenggarakan pelatihan di luar jam kerja pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi dan menghadirkan/mendatangkan narasumber yang ahli di bidang komunikasi yang efektif.
2. Kepada pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi dengan adanya hasil penelitian ini, hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam peningkatan komunikasi internal, dengan cara mencontoh cara berkomunikasi pimpinan yang efektif dan meningkatkan kesadaran untuk melakukan komunikasi yang efektif dan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan di luar jam kerja pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bukittinggi dan menghadirkan/mendatangkan narasumber yang ahli di bidang komunikasi yang efektif,.
3. Untuk peneliti, agar dapat dijadikan bahan informasi dalam menambah pengetahuan dan wawasan tentang komunikasi internal yang efektif .

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Dadan & Kresnowiati winny. 2007. Komunikasi Antar Budaya . jakarta: Jala Permata.
- Bangun, Wilson. 2011. Intisari Manajemen. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Effendy, Onong Uchajana. 2011. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ferinadewi, Erna.2008. Merek dan Psikologi Konsumen. Yogyakarta: Candi Gerbang Permai
- Gibson et all.2012. *Organizations*. The Mc Graw-Hill Companies
- Ivancevich, Jhon M, et.all. 2006. Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Arni. 2011. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putti koontz weihrich. 1998.*Essentials of Management*. Singapore: Adaption Copyright
- Rivai, Veithzal & Deddy Mulyadi . 2012. Kepemimpinan dan prilaku organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosadi.1999. Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian. Sondang. P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2011. Asas-Asas Manajemen. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Siswanto. 2012. Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. 2008. Prilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suranto. 2003. Komunikasi Organisasi. Diklat. Yogyakarta: Politeknik PPKP.
- Terry, George R. Prinsip-prinsip Manajemen. 2012. Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2012. Prilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2013. Prilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.